

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 1 de 5
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

AUDITORÍA N°:	FECHA:	LUGAR:
009	25 de octubre de 2016	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA – Oficina de Atención al Ciudadano
PROCESO AUDITADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
PERSONAS AUDITADAS	ALEXANDER BARRERO GÓMEZ, CAROLINA CALDERON DEVIA, BERTULFO VARGAS MADRIGAL, FABEL ANDRES NABEROS	
EQUIPO AUDITOR	FERNANDO QUINTANA ORTIZ Y LYDA GICELA GARZÓN ARÉVALO	
OBJETIVO DE LA AUDITORIA		
Verificar mediante evidencia objetiva, la apropiación del Modelo de Operación por Procesos, implementado en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Tolima y su articulación con los lineamientos de Calidad, MECI, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gobierno en línea y Plan anticorrupción.		
ALCANCE DE LA AUDITORIA		
MACROPROCESO E ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA		
CRITERIOS DE AUDITORIA		
Manual del Sistema Integrado de Gestión y sus anexos Norma NTCGP 1000:2009 Norma ISO 19011:2011 MECI 1000:2014 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales – Decreto 0645 del 29/05/2015 y modificatorios Decreto 2641 de 2012 y 0124 de 2016 (Reglamentario Ley 1474 de 2011 - Plan Anticorrupción) Decreto 2573 de 2014 (Gobierno en Línea) Decreto 1072 de 2015 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo)		
HALLAZGOS		
Resumen de hallazgos:		
Fortalezas: _____ No conformidades: <u> 1 </u> Observaciones: <u> 5 </u>		
FORTALEZAS		
La auditoría se desarrolló en la fecha establecida con la participación y total compromiso del Director de área, Director Administrativo y Financiero, la líder del Macroproceso E Atención al Ciudadano. Se destacan la puntualidad, compromiso y conocimiento de los objetivos de la auditoría de los participantes. Se evidencia conocimiento e identificación de los componentes del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. La líder del macroproceso pertenece al equipo MECI calidad, esto permite mayor dinamismo y socialización de las actividades que se adelanten en el SGC. Como fortaleza se destacan el grado de conocimiento del proceso de		

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 2 de 5
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

los participantes.

Hallazgos			Descripción del Hallazgo
C	NC	Obs.	
X			Se presenta una CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito NTCGP 1000:2009 numeral 7.2.1. Módulo de Planeación y Gestión, y Manual de Calidad – Árbol del Servicio. Se identifican y conocen los servicios prestados por la Gobernación del Tolima y los específicos de la Secretaría de Educación.
X			Se presenta una CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito 5.5.3 Comunicación interna. Si los conocen, pero consideran que en el caso de Skype Empresarial (lync) no se aprovechan todos los beneficios y utilidades. Igualmente se expresa que no hay cultura de uso en las áreas y esta es una herramienta importante para el área de atención al ciudadano debido a que, por la falta de extensiones telefónicas, se convierte en el único medio de comunicación. Los funcionarios no contestan o no se conectan. Se solicita institucionalizar y capacitar. Afecta la normal prestación del servicio los problemas existentes de comunicación con las extensiones telefónicas. Por cumplimiento de Índice de Transparencia se debe garantizar la comunicación a través de este medio.
X			Se presenta una CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito NTCGP 1000:2009 numeral 5.6 Revisión por la dirección. Si conocen el Rol Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y del Equipo MECI-Calidad. La líder del proceso de Atención al Ciudadano pertenece al comité MECI de la Gobernación, lo que se constituye en una fortaleza debido a que se socializa la gestión de MECI y se concientiza sobre la importancia del cumplimiento de los objetivos institucionales.
X			Se presenta una CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito Decreto 1072 de 2015. Si conocen la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, adoptada por la Gobernación del Tolima y explican cada uno de sus componentes. Igualmente la identificación en la publicación del SIG de www.tolima.gov.co
X			Se presenta una CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Ley 1474 de 2011 Decreto 2641 de 2012 y 0124 de 2016. Conocen la importancia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y también reconocen su participan directa en los componentes de Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y la estrategia anti trámites. Igualmente la identificación en la publicación del SIG de www.tolima.gov.co
X			Se presenta una CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito NTCGP 1000:2009 Numeral 4: Sistema de Gestión Calidad. 4.1 Requisitos generales. Se manifiesta que el proceso de Atención al Ciudadano es Transversal a todas las áreas, sin embargo la auditoria se aplica solo a la oficina de atención al ciudadano.
		X	Se presenta una OBSERVACIÓN en cumplimiento de requisitos NTCGP 1000:2009 NUMERAL 5.4 Planificación del SGC, 7.1. Planificación del producto y/o prestación del

[Handwritten signature]

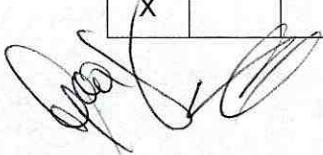
[Handwritten signature]

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 3 de 5
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

			Servicio, al numeral 6. CONTROL DE LA REALIZACIÓN DEL PROCESO de las Especificaciones Técnicas – Requisitos de Calidad, definidos por el Ministerio de Educación para la certificación del proceso y a los requisitos de la norma MECI 1000:2014 debido a que a pesar que el facilitador del proceso conoce su rol no se cuenta con un plan de acción de área debidamente gestionado, monitoreado y controlado. No se aplica el ciclo PHVA como herramienta de mejoramiento continuo. No hay evidencia de reuniones permanentes.
X			Se presenta una CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito NTCGP 1000:2009 Numeral 7.5 Producción y Prestación del Servicio Caracterización del proceso. Explican detalladamente las etapas de los procesos y presentan evidencias de SALIDAS como la planilla de atención al ciudadano, radicación de documentos a través del SAC, informes de seguimiento. Se manifiesta que los reportes de satisfacción al cliente en ventanilla no se han podido realizar por falta de los puntos de evaluación del digiturno. Identifican los recursos para realizar el proceso de atención al ciudadano: Sistema de Información SAC, Digiturno (sin funcionamiento actual), el Skype.
X			Se presenta una CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito NTCGP 1000:2009 Numeral 6.3 Infraestructura. Decreto 1072 de 2015. Identifican correctamente los recursos necesarios para la realización del proceso. Consideran que los recursos tecnológicos no son suficientes, requieren de escáner, impresora de stiker (zebra) e implementación de digiturno. Se deben mejorar las condiciones ambientales de trabajo de conformidad a la Gestión de seguridad y salud en el trabajo.
X			Se presenta una CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito NTCGP 1000:2009 Numeral 6.2 Talento Humano, 6.2.2 Competencias, formación y toma de conciencia. Consideran que si se encuentra definida la competencia y habilidad que <u>deben</u> tener los servidores públicos para cumplir el proceso. Se evidencia a través de certificaciones de los funcionarios los procesos de capacitación. Se tiene conocimiento sobre el manual de funciones y requisitos para desempeñar los cargos. Se realizó el proceso de inducción y reinducción.
X			Se presenta una CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito 5.2 Enfoque al Cliente. En cuento a estrategias para atención a clientes difíciles, explican que a través de las capacitaciones recibidas se han aprendido estrategias de atención de dichos clientes, igualmente se agotan todas las posibilidades persuasivas para que los usuarios queden satisfechos, si finalmente no está en sus posibilidades remiten al usuario al piso 8, informándole que funcionario puede solucionarle su requerimiento.
X			Se presenta una NO CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito NTCGP 1000:2009 Numeral 4.2.4 Control de Registros. Si conocen que son registros y muestras diferentes evidencias. Físicas y Digitales en el sistema de información SAC – www.sedtolima.gov.co
		X	Se presenta una CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito NTCGP 1000:2009 Numeral 5.6.2 Información de entrada para la revisión y 8.5.3 Acciones preventivas. Conocen el mapa de riesgos definido para el proceso. Se encuentra publicado.
		X	Se presenta una OBSERVACIÓN en cumplimiento del requisito Caracterización del

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 4 de 5
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

			Proceso. Muestra evidencias de los registros que tienen a partir de la aplicación de la caracterización actual de los procesos. NOTA: Es necesario realizar una revisión de la caracterización de los procesos, procedimientos, indicadores, formatos, etc., para ajustarlo de acuerdo a las necesidades del área, gestionar su modificación en el comité de calidad e implementarlo.
		X	Se presenta una OBSERVACIÓN en cumplimiento del requisito NTCGP 1000:2009 Numeral 4.2.3 Control Documentos. Manifiesta que utilizan los formatos establecidos en la caracterización del proceso, no obstante, no se evidencia la utilización de formatos de nivel de satisfacción del cliente, de igual forma se evidencia la utilización de otros formatos que no aparecen en los formatos aprobados por el sistema de calidad.
	X		Se presenta una NO CONFORMIDAD en cumplimiento a: numeral 1. CONTROL DE DOCUMENTOS - Especificaciones Técnicas – Requisitos de Calidad, definidos por el Ministerio de Educación para la certificación del proceso, debido a que no se da cumplimiento del literal f “Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;” del área. (identificación, definición, valoración, medición del riesgo, aplicación de controles) y requisito NTCGP 1000:2009 Numeral 4.2.4 Control de Registros. Garantizan que los registros estén claramente identificados, almacenados y protegidos frente al deterioro o pérdida, y disponibles para su uso o consulta Siguiendo todas las recomendaciones dadas por Gestión Documental, debido a que se evidencia a través de las planillas de entrega de peticiones a los funcionarios de la SED y sus consecutivos, la falta de control. La oficina de Atención al Ciudadano no puede evidenciar la entrega de peticiones debido a que no se controla el recibí de éstas, tampoco hay control de mantener evidencias a través de los consecutivos. La líder reconoce la falta de control, pero no está identificado, analizado y valorado el RIESGO. No hay evidencia en todos los casos de entrega. No hay cultura del recibí físico de las peticiones. De igual forma se evidencia la no aplicación en la aplicación de identificación de carpetas de conformidad a las normas establecidas y procedimientos establecidos en la SedTolima, no se conservan adecuadamente, presentan deterioro y marcación no adecuada.
X			Se presenta una CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito NTCGP 1000:2009 Numeral 8.2 Seguimiento y medición. Se realizó encuesta de satisfacción del cliente, medio manual. NOTA: Es necesario consolidarlos en un único documento digital para poder visualizar las gráficas de forma adecuada. Adicionalmente necesita definir nuevos indicadores ajustados a la realidad del proceso.
		X	Se presenta una OBSERVACIÓN en cumplimiento del requisito NTCGP 1000:2009 Numeral 8.4. Análisis de Datos, 8.5.3 Acciones Correctivas y 8.5.4 Acciones Preventivas. Se presenta el análisis de datos pero no existen gráficos comparativas sobre las mediciones y faltan las medidas correctivas o preventivas para mejorar el cumplimiento de los indicadores.
X			Se presenta una CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito NTCGP 1000:2009 Numeral 8.2 Seguimiento y medición. Realizan procesos de seguimiento al proceso.




	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 5 de 5
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

			NOTA: Es necesario realizar medición al cumplimiento del proceso interno.
X			Se presenta una CONFORMIDAD en cumplimiento del requisito NTCGP 1000:2009 Numeral 8.5 Mejora, 8.5.1 Mejora continua. Por ser un proceso certificado realizan monitoreo y control a través del plan de mejoramiento realizado.

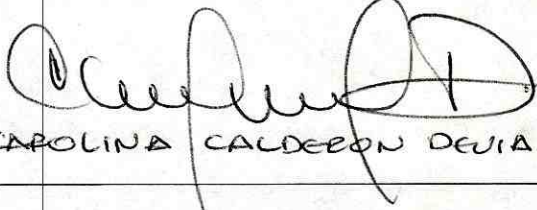
OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Revisión del macroproceso, formatos e indicadores
- Implementar el ciclo PHVA como herramienta de mejoramiento continuo.
- Implementar procesos de planeación.
- Disponibilidad para hacer los respectivos ajustes al desarrollo de los procesos de esta área que constituye una gran oportunidad de mejora en los que fundamenta el SIG con el SGC.
- Evaluar el proceso para mejorar, dedicar más tiempo a lo importante y no lo urgente.
- Evidenciar todas las reuniones.
- Tramitar con el Comité de Calidad la aprobación de las actualizaciones que tenga al proceso.
- Actualizar los indicadores que mejor se adecuen al proceso.

OBSTACULOS ENCONTRADOS

No se presentaron obstáculos para la realización de la auditoria.

FIRMAS

EQUIPO AUDITOR	EQUIPO AUDITADO
 FERNANDO QUINTANA ORTIZ Profesional Universitario Gestión de Calidad	 ALEXANDER BARRERO GÓMEZ Dirección Administrativa y Financiera
 LYDA GICELA GARZON AREVALO Auditor	 CAROLINA CALDERON DEVIA